

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م

جمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ
ترخيص رقم (1381)

● المقدمة

انطلاقاً من حرص جمعية ساعي لرعاية الأرامل والمطلقات وأسرى السجناء بمحافظة رابغ على تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، نفذت الجمعية خلال عام 2025م برنامجاً لقياس رضا أصحاب المصلحة، بهدف التعرف على مستوى رضا الفئات المستفيدة من خدماتها، وقياس جودة الخدمات المقدمة، والاستفادة من نتائج القياس في تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات.

شمل برنامج القياس مختلف أصحاب المصلحة، وهم: المستفيدات، والمستفيدون (زيارة المقر والبحث الميداني)، الموظفون، والمتطوعون، والمانحون والشركاء، وأعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة، بالإضافة إلى قياس الصورة الذهنية لدى المجتمع، وذلك من خلال استبانات إلكترونية أُعدت بما يتناسب مع كل فئة، واعتمدت على مقياس موحد لقياس مستوى الرضا.

ويستعرض هذا التقرير نتائج قياس الرضا وتحليلها، مع إبراز أهم المؤشرات ونقاط القوة وفرص التحسين، بما يساهم في دعم اتخاذ القرار، وتعزيز جودة الخدمات، وتحقيق مستهدفات الجمعية في التطوير والتحسين المستمر.

● أهداف قياس الرضا

- يهدف برنامج قياس رضا أصحاب المصلحة إلى:
- قياس مستوى رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات المقدمة.
- التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين.
- دعم اتخاذ القرار بالاعتماد على نتائج القياس.
- تعزيز جودة الخدمات والتحسين المستمر.
- الإسهام في تحقيق متطلبات الحوكمة والشفافية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

● منهجية القياس

اعتمدت الجمعية في قياس رضا أصحاب المصلحة على استبانات إلكترونية صُممت بما يتناسب مع كل فئة مستهدفة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخراج نسب الرضا وتحديد أبرز نقاط القوة وفرص التحسين.

وشملت عملية القياس الفئات التالية:

- المستفيدات.
- المستفيدون (زيارة المقر).
- المستفيدون (البحث الميداني).
- الموظفون.
- المتطوعون.
- المانحون والشركاء.
- أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.
- الصورة الذهنية لدى المجتمع.

• أولاً: رضا المستفيدين

استهدفت استبانة رضا المستفيدين قياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من الجمعية، وجودة التعامل، وسهولة الحصول على الخدمة، ومدى تحقيق الخدمات لاحتياجات المستفيدين، بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة وتعزيز فرص التحسين المستمر.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى رضا المستفيدين: 90.5%.
- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الرضا عن جودة الخدمات المقدمة وحسن تعامل الموظفين .
- برزت بعض فرص التحسين المتعلقة بسرعة تقديم الخدمة وعدالة توزيع الخدمات وفق نتائج الاستبانة .

• ثانياً: رضا المستفيدين (زيارة المقر)

هدفت الاستبانة إلى قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة أثناء مراجعة مقر الجمعية، من حيث سهولة الحصول على الخدمة، وسرعة الإنجاز، وجودة التعامل، وملاءمة بيئة الاستقبال.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 97.6%.
- أظهرت النتائج رضا المستفيدين عن حسن الاستقبال والتعامل .
- أسهمت نتائج القياس في تحديد عدد من فرص التحسين المرتبطة بتطوير تجربة المستفيد داخل مقر الجمعية .

• ثالثاً: رضا المستفيدين (البحث الميداني)

استهدفت هذه الاستبانة قياس رضا المستفيدين عن خدمات البحث الاجتماعي والزيارات الميدانية، ومدى كفاءة الإجراءات، وجودة التواصل، وتحقيق الخدمات للاحتياج الفعلي للمستفيد.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 90.2%.
- بينت النتائج ارتفاع مستوى الرضا عن تعامل الباحثين الاجتماعيين ومهنتهم أثناء تنفيذ الزيارات .
- أظهرت النتائج وجود فرص لتعزيز سرعة إنجاز بعض الإجراءات بما يساهم في تحسين تجربة المستفيد .

• رابعاً: رضا الموظفين

هدفت استبانة رضا الموظفين إلى قياس مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل، والتواصل الإداري، وفرص التطوير، والدعم المقدم لهم، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين بيئة العمل.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 97.6%.
- أظهرت النتائج مستوى جيداً من الرضا عن بيئة العمل والتعاون بين الموظفين .
- ساعدت نتائج القياس في تحديد عدد من فرص التطوير التي تساهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى الأداء .

• خامساً: رضا المتطوعين

هدفت استبانة رضا المتطوعين إلى قياس مستوى رضاهم عن تجربة العمل التطوعي في الجمعية، من حيث وضوح المهام، وسهولة الإجراءات، والدعم المقدم لهم، وآليات التقدير والتوثيق، بما يساهم في تطوير البيئة التطوعية وتعزيز استدامة العمل التطوعي.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 98.3%.
- تعكس النتائج ارتفاع مستوى رضا المتطوعين عن تجربتهم مع الجمعية.
- جاء تعامل مسؤول التطوع كأعلى محور بنسبة 99.3%.
- جميع المؤشرات تجاوزت 97%، مما يدل على جودة إدارة العمل التطوعي.

• سادساً: رضا المانحين والشركاء

هدفت استبانة رضا المانحين والشركاء إلى قياس مستوى رضاهم عن جودة التواصل، وسرعة الاستجابة، ومستوى التعاون، وشفافية الجمعية في تنفيذ البرامج والمشروعات، بما يعزز بناء شراكات مستدامة وتحقيق الأثر المجتمعي.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 92.4%.
- أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من الرضا عن التعاون والتواصل مع الجمعية.
- أسهمت نتائج القياس في تحديد فرص تطوير تساهم في تعزيز العلاقات مع المانحين والشركاء ورفع مستوى الشراكات الاستراتيجية.

• سابعاً: رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة

هدفت الاستبانة إلى قياس مستوى رضا أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة عن الأداء المؤسسي، ومستوى الحوكمة، وفعالية التواصل، وتوفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 98.6%.
- حققت الجمعية مستوى رضا ممتازاً جداً من أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة.
- سجلت الحوكمة والشفافية والرضا العام أعلى نسبة (100%).
- يوجد مجال بسيط لتعزيز التواصل ومتابعة الملاحظات، رغم أنه حقق نسبة مرتفعة جداً.

• ثامناً: الصورة الذهنية لدى المجتمع

هدفت الاستبانة إلى قياس الصورة الذهنية للجمعية لدى أفراد المجتمع، والتعرف على مستوى الثقة، والانطباع العام عن خدمات الجمعية، ومدى وضوح رسالتها وأثرها المجتمعي.

← أبرز النتائج:

- بلغ متوسط مستوى الرضا: 83.1%.
- أظهرت النتائج وجود صورة ذهنية إيجابية لدى أفراد المجتمع تجاه الجمعية وخدماتها.
- بينت النتائج فرصاً لتعزيز التعريف بخدمات الجمعية وزيادة انتشارها بين أفراد المجتمع.

• تاسعاً: ملخص نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة

يوضح الجدول التالي متوسط نسب الرضا لجميع الفئات المستهدفة، ويعكس مستوى رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات المقدمة من الجمعية خلال عام 2025م.

الفئة	نسبة الرضا
المستفيدات	90.5%
المستفيدون (زيارة المقر)	97.6%
المستفيدون (البحث الميداني)	90.2%
الموظفون	97.6%
المتطوعون	98.3%
المانحون والشركاء	92.4%
الجمعية العمومية ومجلس الإدارة	98.6%
الصورة الذهنية لدى المجتمع	83.1%

• عاشرًا: أبرز نقاط القوة

- استنادًا إلى نتائج قياس رضا أصحاب المصلحة، برزت مجموعة من نقاط القوة، من أبرزها:
- ارتفاع مستوى رضا أصحاب المصلحة عن الخدمات المقدمة .
 - جودة التعامل والاحترافية في تقديم الخدمات .
 - سرعة الاستجابة لاحتياجات أصحاب المصلحة .
 - تعزيز قنوات التواصل مع الفئات المستهدفة .
 - الالتزام بتطبيق مبادئ الجودة والحوكمة والتحسين المستمر .

• الحادي عشر: فرص التحسين

- أظهرت نتائج القياس عددًا من فرص التحسين التي ستسهم في رفع مستوى رضا أصحاب المصلحة، ومن أبرزها:
- تعزيز سرعة إنجاز بعض الخدمات والإجراءات .
 - تطوير قنوات التواصل واستقبال الملاحظات والمقترحات .
 - زيادة التعريف بخدمات وبرامج الجمعية .
 - تطوير المبادرات والخدمات بما يتوافق مع احتياجات أصحاب المصلحة .
 - الاستمرار في قياس الرضا والاستفادة من نتائجه في التحسين المستمر .

● الثاني عشر: خطة التحسين

فرصة التحسين	الإجراء المقترح	المسؤول	المدة الزمنية
سرعة إنجاز الخدمات	مراجعة الإجراءات وتقليل مدة تنفيذ الخدمة	الإدارة التنفيذية والإدارات المعنية	2026م
تعزيز التواصل	تطوير قنوات التواصل واستقبال الملاحظات	إدارة التسويق والإعلام	2026م
التعريف بالخدمات	تنفيذ حملات تعريفية بالخدمات والبرامج	إدارة التسويق والإعلام	2026م
تطوير الخدمات	دراسة نتائج الاستبانات وتحديث الخدمات وفق الاحتياج	الإدارات المعنية	2026م

● الخاتمة

تؤكد جمعية ساعي التزامها بقياس رضا أصحاب المصلحة بصورة دورية، باعتباره أحد أهم أدوات التطوير المؤسسي والتحسين المستمر. وتمثل نتائج هذا التقرير مرجعاً لتطوير الخدمات والبرامج وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، بما يسهم في تحقيق تطلعات أصحاب المصلحة، ودعم رسالة الجمعية في تقديم خدمات ذات جودة عالية وأثر مجتمعي مستدام.